

Opinnäytetyö

Auto- ja kuljetustekniikka

Käyttöpainotteinen

Ville Laakso

LAATUJÄRJESTELMÄ HARKKA-YHTIÖILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikan ko. | Käyttöpainotteinen

2012 | 26

Ohjaaja Kari Kause

Tekijä Ville Laakso

LAATUJÄRJESTELMÄ HARKKA-YHTIÖILLE

Opinnäytetyössä Harkka-Yhtiöille rakennettiin laatu järjestelmä, sillä yritys halusi olla alallaan edelläkävijä. Tavoitteina oli katsastustoiminnan mahdollistaminen ja yleisen kilpailukyvyn parantaminen. Laatu järjestelmässä on kuvattu koko yrityksen toiminta aina laatu politiikasta yksittäisiin työohjeisiin saakka. Tavoitteena oli rakentaa yritykselle sellainen järjestelmä, että sitä on mahdollisimman helppo ja kevyt käyttää.

Laatu järjestelmä laadittiin ISO 9001 -standardin mukaan. Työssä käytiin läpi yrityksen prosessit, laadittiin niille työnkuvaukset ja määriteltiin vastuut. Jokaisella prosessilla on liitteenä tarvittavat ohjeet ja lomakkeet.

Järjestelmä otettiin käyttöön heti ja ensimmäinen sisäinen auditointi oli 20.6.2012. Sertifiointi suoritetaan tammikuussa 2013. Opinnäytetyön kirjoittaja toimi järjestelmän ylläpitäjänä ja johdon edustajana yrityksessä.

ASIASANAT:

Laatu järjestelmä, ISO 9001

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Construction and automotive engineering | Practical

2012 | 26

Instructor Kari Kause

Ville Laakso

QUALITY MANUAL FOR THE HARKKA-YHTIÖT

It has become more and more important among companies to observe their functions in different tools. A quality manual is a good way to chart a company's operations and highlight possible targets for further development. The quality manual gives a company more reliability and credibility when compared to competitors.

The object of this thesis is to create a quality manual for the Harkka-Yhtiöt. Harkka-Yhtiöt is one of the biggest towing companies in Turku area and will expand later to car inspection operations. Harkka-Yhtiöt is striving to be the first repair shop in Turku area to be able to offer car inspection service in case the new inspection proposition takes effect in 2014. The permission for inspections will require the quality manual.

I decided to compile the quality manual for the Harkka-Yhtiöt because I've been working there over four years during my studies at Turku University of Applied Sciences. This quality manual was made along the ISO 9001 standard. The quality system is already in use and the official certification will take place in January 2013. The main goal was to make this manual simple to use and in my opinion we have succeeded very well.

KEYWORDS:

(car inspection, quality manual, ISO 9001,)

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	5
1 JOHDANTO	6
2 TYÖN VAIHEET	7
2.1 Aiheen valinta	7
3 LAATUJÄRJESTELMÄ	8
3.1 Järjestelmän rakentaminen	8
3.2 Laatupolitiikka	8
3.3 Korjaamo	9
3.4 Hinaus	9
3.5 Autokierrätys	10
4 TULOSTEN TARKASTELU	11
4.1 Käsikirjan valmistuminen	11
4.2 Laatu järjestelmän auditointi	11
5 YHTEENVETO	12
LÄHTEET	13

LIITTEET

Harkka-Yhtiöiden laatukäsikirja

KÄYTETYT LYHENTEET

DNV – DET NORSKE VERITAS

VTT – VALTION TEKNILLINEN TUTKIMUSKESKUS

Autofutur Pro – Laskutusohjelma

Autodata – Palvelusta löytyy korjaamon työohjeet

LK – Laatukäsikirja

MO – Menettelyohje

TO – Itse laadittu työohje

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin syksyllä 2011 ja projekti lähti todella käyntiin keväällä 2012. Aiheena oli laatujärjestelmän rakentaminen pitkäaikaiselle työnantajalleni Harkka-Yhtiöille.

Harkka-Yhtiöt on Esa ja Tomi Harkan omistama hinaus- ja korjaamoalan yritys. Yritys on perustettu vuonna 2000, jolloin Harkat ostivat Autohinaus Gröndahlin koko liiketoiminnan. Kaupan yhteydessä Harkka-Yhtiöille siirtyi myös koko Gröndahlin aikainen hinauskalusto, joka käsitti yhteensä viisi autoa. Nykyään Harkka-Yhtiöillä on kuusi lavahinausautoa, kaksi maastohinausautoa ja yksi raskaankalustonhinausauto, eli automäärä on kasvanut yhdeksään. Yritys on kasvanut alallaan yhdeksi Turun alueen johtavista toimijoista, minkä lisäksi Harkka-Yhtiöt on myös Turun alueella Autoliiton virallinen yhteistyökumppani.

Laatujärjestelmä on vielä melko harvinainen hinausalalla, mutta yritys halusi olla kehityksen kärjessä tälläkin osa-alueella. Yrityksessä nähtiin laatujärjestelmä oivana apuvälineenä yrityksen kilpailukyvyn parantamiseen sekä toiminnan laajentamiseen palvelujen lisäämisen muodossa. Laatujärjestelmällä on helppo ohjata uusia toimintoja sekä seurata niiden tuloksellisuutta.

2 TYÖN VAIHEET

2.1 Aiheen valinta

Olen työskennellyt koko opiskeluajan Harkka-Yhtiöiden palveluksessa. Opin-
näytetyön tekeminen Harkka-Yhtiöille oli luonteva valinta. Ensimmäinen ajatus
oli tehdä opinnäytetyö katsastuskonttorin perustamisesta, mutta aihe ei ollut
ajankohtainen. Aiheeksi tuli lopulta laatukäsikirjan tekeminen Harkka-Yhtiöille.

Aluksi laatujärjestelmä piti rakentaa vain korjaamolle, koska tavoitteena oli ava-
ta oma katsastusasema, ja sen vaatimuksiin kuuluu ISO 9001 -laatustandardin
omaaminen. Yrityksellä on puitteet aloittaa katsastustoiminta heti vuoden 2013
alusta, jolloin yritys saa uudet toimitilat käyttöönsä. Projektin edetessä Esa
Harkka kuitenkin esitti, että voitaisiinko samalla sertifioida koko yhtiö eli myös
autohinaus. Totesimme yhdessä, että kyllä se onnistuu ja se on myös järkevää
2012 alussa tapahtuneen yhtiömuutoksen takia.

2011 loppuun asti oli olemassa Harkka-Yhtiöt autohinaus ja autohuolto Harkka.
Vuoden vaihteessa toteutettiin fuusio, jonka jälkeen jäljelle jäi Oy Harkka-Yhtiöt
Ab. Tästä syystä oli myös mielekästä laajentaa laatujärjestelmä koskemaan
koko yritystä.

Järjestelmä näkyy jo nyt yrityksen toiminnassa. Yritys on kevään aikana aloitta-
nut henkilökuntansa laajamittaisen koulutuksen, jonka tavoitteena on kilpailuky-
vyn parantaminen. Yritykselle on rakenteilla myös uudet toimitilat, joihin muutto
tapahtuu vuoden 2013 tammikuun aikana. Uudet toimitilat on suunniteltu siten,
että sinne tulee katsastuskonttori ja Autoliiton palvelupiste nykyisten toimintojen
lisäksi.

3 LAATUJÄRJESTELMÄ

3.1 Järjestelmän rakentaminen

Laatukäsikirjan laadinta aloitettiin yhteistyössä Ad-varaosaketjun kanssa. Harkka-Yhtiöiden autohuolto on osa Ad -korjaamoketjua. Ad halusi tarjota ketjuun kuuluville korjaamoille mahdollisuuden sertifiointiin ulkopuolisen konsultin avustuksella. Käytännössä konsultti oli tehnyt yleismallisen laatukäsikirjan pohjan, joka oli sovitettava omaan korjaamoon sopivaksi. Käsikirja oli hyvin yleismallinen, joten sitä oli muokattava huomattavan paljon, ja kaikki tarvittavat dokumentit ja työohjeet oli laadittava itse jokaisella korjaamolla. Yrityksessä opinnäytetyön kirjoittaja on ollut vastuussa tästä työstä. Laatukäsikirjaa tehtäessä pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon jo olemassa olevia ohjeita ja järjestelmiä, jotta järjestelmästä tulisi mahdollisimman kevyt ja helppokäyttöinen. Kaiken perustana on yrityksen laatupolitiikka.

3.2 Laatupolitiikka

Laatujärjestelmäämme on huomioitu laatustandardin ISO 9001 vaatimukset sekä perusteet ympäristöstandardin ISO 14001 ja työturvallisuus- ja työterveysstandardin OHSAS 18001 vaatimuksista.

Yrityksen periaatteita ovat:

Tuloksellisuus – Toimintamme on tehokasta, kannattavaa ja pitkäjänteistä. Kehitämme jatkuvan parantamisen kautta toimintaamme ja koko palveluketjuamme kustannustekijät ja asiakasvaatimukset huomioiden.

Asiakastyytyväisyys – Vaalimme asiakaskeskeisyyttä ja hoidamme palvelut oikea-aikaisesti ja luotettavasti. Seuraamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä ja parannamme toimintaamme asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstön hyvinvointi – Huolehdimme henkilöstömme ammattitaidosta ja pätevydestä sekä varaamme toimintaamme tarkoituksenmukaiset ja riittävät resurssit. Koulutuksen, perehdyttämisen ja kehityskeskusteluiden avulla varmistamme, että koko henkilöstö ymmärtää laatu järjestelmämme merkityksen sekä toimii sovittujen menettelytapojen mukaisesti.

Lait ja määräykset – Tunnistamme toimintaamme kohdistuvat lait ja määräykset, joiden noudattamiseen koko organisaatio on sitoutunut. Noudatamme toiminnassamme eri viranomaisten asettamia lakeja ja määräyksiä.

Jatkuva parantaminen – Järjestelmässämme on kuvattu menettelytavat toiminnan tason arvioimiseksi ja sen jatkuvaksi parantamiseksi. Toiminnan parantamiseen osallistuu koko henkilöstö.

3.3 Korjaamo

Ajoneuvojen korjaus ja huolto ovat yksi yrityksen kolmesta pääprosessista. Esimerkiksi korjaamon työohjeita ei tarvinnut laatia lainkaan, koska yrityksellä oli käytössä Autodata -ohjelmisto, josta saatiin tarvittavat työohjeet. Muutoinkin ainoa suuri muutos korjaamon toimintaan liittyen tuli olemaan kirjallisen työmääräyksen antaminen asiakkaalle ja toisen kappaleen allekirjoituksella varustettuna tallettaminen yrityksen arkistoon. Tämäkin dokumentti oli helposti toteutettavissa, koska laskutusohjelmasta, mikä oli käytössä, voidaan tulostaa suoraan työmääräys niin haluttaessa. Myös sertifikaatin vaatima arkisto hoituu Autofutur Pro -ohjelman avulla, koska kaikki laskut ja työmääräykset jäävät ohjelman muistiin.

3.4 Hinaus

Hinaustoiminta on tällä hetkellä yrityksen ehdottomasti suurin ja tärkein prosessi millä tahansa mittarilla mitattuna. Hinaustoiminta on ollut jo vuosia käytännössä sertifioitavassa kunnossa. Jokaisesta hinauksesta jää dokumentti sähköisenä ja paperisena versiona. Hinauksen yhteydessä asiakas allekirjoittaa aina kuorma-

kirjan, josta selviää mitä on tehty, missä on tehty ja kuka on maksaja. Työohjeita ei niin ikään tarvinnut laatia. Uutena elementtinä hinausprosessiin otettiin käyttöön asiakastyytyväisyyskysely, mikä lähtee automaattisesti jokaiselle asiakkaalle. Kyselyn avulla pystytään seuraamaan asiakaspalvelun onnistumista, sekä kartoittamaan mahdollisia kehityskohteita.

3.5 Autokierrätys

Laatukäsikirjassa mainitaan romuautojen vastaanotto omana prosessinaan. Työohjeita tai dokumentaatiota ei tarvinnut laatia, koska se on jo entuudestaan valmiina. Autojen kuivaaminen on laissa säädeltyä toimintaa, ja yritys toimii näiden ohjeiden mukaisesti. Dokumentaatio hoituu puolestaan romutustodistuksella, mikä on Trafin alainen palvelu.

4 TULOSTEN TARKASTELU

4.1 Käsikirjan valmistuminen

Käsikirja ja tarvittavat dokumentit saatiin valmiiksi kesäkuun lopulla pidettyyn auditointiin mennessä. Havaitut puutteet on korjattu tai tullaan korjaamaan sertifiointiin mennessä. Sertifiointista pyydettiin tarjoukset viideltä eri toimijalta, joista kahden kanssa on käynnissä jatkoneuvottelut. Jatkoon päässeet tahot ovat VTT ja DNV, joista DNV on huomattavasti isompi toimija alallaan. Sertifiointi tilattiin DNV:lta.

4.2 Laatu järjestelmän auditointi

Sertifiointin ensimmäinen vaihe oli 11.10.12, jolloin DNV:n edustaja tuli paikalle katsomaan vastasiko yrityksen toiminta laatukäsikirjaa. Alustavan käynnin perusteella ei löytynyt suuria korjaustarpeita. Pääprosesseista piti laatia yksinkertainen vuokaavio, jolla prosessi on helposti selitettävissä kenelle tahansa. Sertifiointi etenee aikataulunmukaisesti, ja lopullinen arviointipäivä on tammi-kuun loppupuolella. Sertifiointin jälkeen opinnäytetyön kirjoittaja toimii järjestelmän ylläpitäjänä ja ensimmäiset päivitykset tulevat olemaan vuodenvaihteessa tapahtuva muutto uusiin toimitiloihin. Muuten järjestelmä tullaan tarkastamaan kerran vuodessa ja kolmen vuoden päästä on edessä uudelleensertifiointi. Yrityksessä koettiin, että he saivat yritykselle hyvän ja toimivan laatu järjestelmän, mitä on helppo käyttää yrityksen arjessa.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyönä Harkka-Yhtiöille rakennettiin laatukäsikirja. Tavoitteena oli laatukäsikirjan avulla kasvattaa yrityksen liiketoimintaa uusille alueille. Tavoitteisiin päästiin ja laatu järjestelmä tullaan sertifioimaan vuoden 2013 tammikuussa, minkä jälkeen yritys on niiltä osin valmis aloittamaan katsastustoiminnan. Tähänastiset kokemukset laatu järjestelmän käyttöön otosta ja sen mukanaan tuomista uusista toimintatavoista ovat olleet positiivisia. Järjestelmä on ollut helppo pyörittää mukana yrityksen arjessa.

LÄHTEET

Hallituksen esitys eduskunnalle ajoneuvojen katsastus- ja yksittäishyväksyntätehtävien järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi 5.6.2012 (LVM/LTU)

www.dnv.fi

Ad-Turku

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

0. YLEISTÄ (LK 0) LAATUJÄRJESTELMÄLLÄ TARKOITETAAN YRITYKSEN KUVATTUA TOIMINTATAPAA, JOHON KOKO YRITYKSEN ORGANISAATIO ON SITOUTUNUT. LAATUJÄRJESTELMÄ KOOSTUU VIIDESTÄ OSASTA, JOTKA OVAT: JOHDON VASTUU, JÄRJESTELMÄN HALLINTA, HENKILÖSTÖ, PROSESSIEN OHJAUS JA JATKUVA PARANTAMINEN.

Tämän laatukäsikirjan kattavuus vastaa standardin ISO 9001 asettamia vaatimuksia ja antaa pohjan myös ympäristö- ja työturvallisuusjärjestelmien rakentamiselle.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

1. JOHDON VASTUU (LK 1)

1.1 Tarkoitus

Johdon vastuulla tarkoitetaan niitä laatujärjestelmän osia, joiden avulla selkeytetään yritystoiminnan linjaukset ja päämäärät, määritetään tavoitteet, varmistetaan resurssit, kohdistetaan vastuut ja seurataan toiminnan onnistumista.

1.2. Laajuus

Johdon vastuu kattaa koko liiketoiminnan. Johdon vastuuseen liittyy asiakastytyväisyyden varmistaminen, laatupolitiikka ja laadun suunnittelu, toiminnan hallinta ja prosessien suunnittelu, toteutuksen seuranta, tiedotus ja tiedonkulku sekä organisaation tehtävät ja vastuut.

1.3. Kuvaus

1.3.1 Asiakastytyväisyyden varmistaminen

Asiakaskeskeisyyden varmistamiseksi huolehdimme systemaattisesta asiakasvaatimusten kartoittamisesta ja toimintamme suunnittelusta siten, että asiakasvaatimukset tulee huomioitua kaikessa toiminnassamme. Seuraamme säännöllisesti asiakaspalautteita ja reklamaatioita.

1.3.2 Laatupolitiikka ja laadun suunnittelu

Yritysjohto määrittää ja/tai päivittää vuosittain yrityksen laatupolitiikan. Laatupolitiikan toteutumista tarkkaillaan johdon katselmuksilla. Toiminnan suunnan johto osoittaa viestimällä organisaatiolle laatupolitiikan ja siitä johdetut tavoitteet. Lisäksi johto vastaa siitä, että tavoitteiden toteuttamiseksi on laadittu tarkoituksenmukaiset toimintasuunnitelmat.

1.3.3 Toiminnan hallinta ja prosessien suunnittelu

Toiminnan hallinta perustuu kaikkien tiedossa oleviin, organisaation sisällä soveltuihin menettelytapoihin ja toimintamalleihin. Johto huolehtii siitä, että kaikilla alueilla menettelytavat tulee kirjattua. Menettelytavat suunnitellaan ja sovitaan siten, että prosesseissa on huomioitu asiakkaiden vaatimukset.

1.3.4 Toteutuksen seuranta

Johto seuraa yrityksen toimintasuunnitelmien ja tavoitteiden toteutumista sekä laatupolitiikan tarkoituksenmukaisuutta johdon katselmuksella.

Kaikesta toteutuksen seurannasta jää järjestelmäämme asiankuuluvat seurantadokumentit ja kokousmuistiot.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

1.3.5 Organisaatio, tehtävät ja vastuut

Yrityksessä ylläpidetään organisaatorakenteen selkeyttävää organisaatiokaaviota.

Yritykseen on nimetty johdon edustaja jolla muista vastuista riippumatta on erikseen määritellyt vastuut ja valtuudet laatujärjestelmän ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Laatuasioissa ylintä päätösvaltaa käyttää johdon edustaja.

1.4. Vastuu

Johdon vastuun menettelyiden toimivuudesta vastaa johdon edustaja.

2. JÄRJESTELMÄN HALLINTA (LK 2)

2.1 Tarkoitus

Järjestelmän hallinta kuvaa ne järjestelmän yleiset menettelytavat, jotka eivät sisälly laatukäsikirjan muihin osiin, mutta ovat oleellisia järjestelmän sertifiointin kannalta.

2.2 Laajuus

Järjestelmän hallinta koskee kaikkia järjestelmän piiriin liitettyjä organisaation osia.

2.3 Kuvaus

2.3.1 Järjestelmän toimintaperiaate

- Toimintaan kohdistuvat vaatimukset tunnistetaan ja vaatimuksista johdetaan politiikat, tavoitteet ja toimenpideohjelmat, jotka tiedotetaan niitä tarvitseville
- Tavoitteiden toteuttamiseksi varmistetaan asianmukaisten resurssien olemassaolo
- Prosessit ja toiminnot on ohjeistettu kriittisiltä osiltaan
- Poikkeamat kirjataan ja käsitellään systemaattisesti
- Toiminnassa syntyneitä poikkeamia käsitellään säännöllisesti ja niille etsitään parannusvaihtoehtoja
- Toiminnan ohjeidenmukaisuus tarkastetaan sisäisin auditoinnein ja laatujärjestelmän tehokkuus arvioidaan johdon katselmuksessa

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

2.3.2 Asiakirjojen laatiminen, valvonta, katselmointi ja muuttaminen

Johto huolehtii prosessien riittävästä kuvaamisesta, ohjeistamisesta, ohjeiden ajantasaisuudesta ja vanhentuneiden asiakirjojen ja ohjeiden hävittämisestä tai tarkoituksenmukaisesta säilyttämisestä sekä ulkopuolisten asiakirjojen valvonnan toimivuudesta. Ohjeen hyväksyjä vastaa siitä, että ohje on riittävällä tarkkuudella kirjoitettu, toimintatapaan on annettu koulutus ja että toiminta on ohjeessa kuvattuna mukaista. Laatukäsikirjadokumentit ja menettelyohjeet hyväksyy johdon edustaja.

Asiakirjojen valvonta perustuu versiohallintaan, laatu- ja hyväksymispäivämääriin sekä koodaukseen. Laatukäsikirjadokumentit on koodattu LK merkinnällä, menettelyohjeet koodataan MO merkinnällä ja itse laaditut työohjeet koodataan merkinnällä TO. Menettelyohjeen koodin ensimmäinen numero kertoo laatukäsikirjan pääotsikon ja kaksi seuraavaa numeroa ovat juoksevia. Työohjeen ensimmäinen numero kertoo laatukäsikirjan pääotsikon, toinen numero kertoo prosessin ja kaksi viimeistä numeroa ovat juoksevia. Jokaiseen ohjeeseen voidaan liittää liite, joka koodataan ohjeen koodilla ja lisäämällä siihen L ja juokseva numero.

Ulkopuolista alkuperää olevista ohjeista pidetään luetteloa, johon on kirjattu ohjeen vastuullinen päivittäjä.

Asiakirjojen katselmointi suoritetaan säännöllisesti sisäisen auditoinnin yhteydessä.

Itse laadittujen asiakirjojen virallisia versioita säilytetään tietojärjestelmässä. Ulkopuolisten ohjeiden taltiointi on järjestetty tarkoituksenmukaisella tavalla, joka varmistaa ohjeiden tarvitsijoille ohjeen saatavuuden.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

Jokainen organisaation jäsen on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen epätarkoituksenmukaisista ohjeista tai toimintatavoista, jotka eivät vastaa laatujärjestelmän kuvauksia.

2.3.3 Tallenteiden valvonta

Tallenteiden valvonnalla yritys ja sen eri toiminnot varmistavat järjestelmässä kuvattujen tiedostojen tunnistamisen, säilyttämisen, jäljitettävyyden ja hävittämisen. Tallenteet on tunnistettu toimintaa kuvaavissa ohjeissa ja niistä pidetään erillistä luetteloa.

2.3.4 Tietoturvallisuus

Yritys hoitaa tietojenkäsittelyjärjestelmät niin, että voidaan varmistaa ja taata tietojen oikeellisuus ongelmatilanteissa, virustorjunta sekä henkilö- ja asiakastietojen säilyminen.

2.3.5 Lakisääteiset ja muut vaatimukset sekä lakivaatimusten toteutumisen varmistaminen

Yrityksessä seurataan toimialaa koskevia lakeja ja niiden muutoksia.

Järjestelmässä ylläpidetään lakisääteisten vaatimusten luetteloa. Luetteloa päivitetään aina kun saadaan tieto lakivaatimusten muutoksista, kuitenkin vähintään vuosittain. Tiedon saatuaan vastuuhenkilö lisää lakisääteisten vaatimusten luetteloon uuden lain ja kirjaa lakivaatimuksen merkittävimmät kohdat luetteloon.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

Lakien muuttuessa vastuuhenkilö kirjaa viimeisimmän tarkastetun lakiversion luetteloon.

Poikkeamat jotka kohdistuvat lakisääteisiin vaatimuksiin merkitään erikseen poikkeamaluetteloon. Lakisääteisiin vaatimuksiin kohdistuvat poikkeamat analysoidaan ennen johdon katselmusta ja johdon katselmuksessa otetaan kantaa lakivaatimusten toteutumiseen.

Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että lakivaatimukset on huomioitu tarkoituksenmukaisesti ohjeistuksessa ja henkilöstö tuntee ohjeistuksen ja tarvittavat muut vaatimukset. Käytettäessä ulkopuolista työvoimaa työn tilaaja/valvoja vastaa siitä, että ulkoisilla resursseilla on tiedossaan lakivaatimukset, ohjeet ja tarvittava työturvallisuustietämys. Tilaaja/valvoja varmistaa myös sen, että ulkoiset resurssit noudattavat kaikkia ohjeita ja vaatimuksia.

2.3.6 Tiedottaminen ja viestintä

Tiedonkulku on jaettu ulkoiseen ja sisäiseen tiedottamiseen. Sisäisellä tiedottamisella varmistetaan oman organisaation tietämys politiikasta, tavoitteista ja järjestelmän toimivuudesta.

Ulkoisella tiedottamisella varmistetaan sidosryhmien riittävä tietämys toiminnastamme, saavutuksistamme ja toimintatavoistamme. Kaikki ulkoiset tiedustelut koskien toimintaamme ohjataan johdon edustajalle, joka hoitaa tiedusteluihin vastaamisen.

2.3.7 Mittauslaitteiden valvonta ja tarkastettavat kohteet

Prosessista on tunnistettu laadun kannalta oleelliset mittaukset. Näihin mittauksiin on määritetty tarkoituksenmukaiset mittavälineet huomioiden mittaukselta vaadittu tarkkuus. Mittauksen kriittisyyden perusteella mittavälineille on suunniteltu tarkoituksenmukaiset valvontamenettelyt. Mittavälineiden valvonnan tulokset taltioidaan.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

Prosesseista on tunnistettu säännöllisesti tarkastettavat laitteet. Laitetarkastukset dokumentoidaan mittavälinerekisteriin.

2.3.8 Tunnistettavuus ja jäljitettävyyys

Varaosien ja materiaalien tunnistaminen perustuu tavaran toimittajan tunnistetietoon.

Jäljitettävyyys hoidetaan toiminnassamme kirjaamalla käytettyjen varaosien numerot työmääräimelle, josta ne siirtyvät auton korjaushistoriaan. Kyseisillä kirjauksilla pystytään jäljittämään varaosan toimittaja ja valmistaja.

2.3.9 Ympäristöasiat

Yrityksemme toiminta on ympäristöluvan alaista toimintaa. Jätteet käsitellään ympäristöluvan edellyttämällä tavalla.

2.3.10 Turvallisuusasiat

Prosessien työturvallisuusriskit on tunnistettu ja arvioitu. Merkittäviä riskejä havaittaessa niiden korjaamiseksi laaditaan toimenpideohjelma, jonka toteutumista johto tarkkailee. Toimenpideohjelmia laadittaessa riskejä pyritään poistamaan tai vaikutuksia vähentämään seuraavan hierarkian mukaisesti:

1. Poistetaan
2. Korvataan vähemmän vaarallisella
3. Suoritetaan/suunnitellaan teknisiä toimenpiteitä
4. Varoitetaan vaarasta kyltein tai muilla tiedotustoimilla
5. Suojaudutaan suojainten avulla

Työturvallisuuteen liittyvät puutteet käsitellään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet suoritetaan viivyttämättä. Sellaisten töiden tekeminen, joissa työturvallisuus ei ole kunnossa on ehdottomasti kiellettyä. Hinausautojenkuljettajat ovat saaneet tieturvakoulutuksen. Lisäksi koko henkilökunnalle järjestetään Työturvakoulutus.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

2.3.11 Valmiusmenettelyt

Yrityksessä ylläpidetään ohjeistusta ja toimintavalmiutta hätätilanteita varten. Ohjeistuksessa määritetään ensiapuvalmiudet, ensiapukaluston ylläpito, sammutuskaluston ylläpito, sammutusvalmiudet, toiminta tulipalon sattuesssa ja toiminta uhkaavissa tilanteissa.

2.4 Vastuu

Menettelystä vastaa johdon edustaja.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

3. HENKILÖSTÖ JA TYÖYMPÄRISTÖ (LK 3)

3.1 Tarkoitus

Henkilöstö ja työympäristö menettelyn tarkoitus on varmistaa yritykselle riittävät ja asianmukaiset resurssit sekä osaava ja ammattitaitoinen, joka huolehtii asiakastytyväsyydestä ja kehittää yrityksen toimintaa.

3.2 Laajuus

Menettely koskee koko yritystä.

3.3 Kuvaus

3.3.1 Resurssien hallinta

Riittävät ja asianmukaiset resurssit varmistetaan yritystasolla vuosisuunnittelun yhteydessä ja johdon katselmuksissa. Prosessien resurssitarpeet tarkastetaan tavoitteiden toteutumisen seurannan yhteydessä. Resurssien varmistaminen tähtää sekä laatupolitiikan, että tavoitteiden toteutumiseen.

3.3.2 Koulutussuunnittelu, perehdyttäminen ja pätevänti

Henkilöstön kehittäminen ja koulutus perustuu systemaattiseen koulutustarvekartoitukseen ja suunnitelmalliseen koulutuksen toteuttamiseen.

Kouluttautumistarve arvioidaan yrityksen tavoitteista lähtien. Tarvekartoituksen perusteella laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan nykyinen osaamisen taso ja opittavien asioiden merkitys tavoitteiden toteutumisessa. Annetun koulutuksen vaikuttavuutta arvioidaan seuraavan koulutustarvekartoituksen yhteydessä.

Uusien henkilöiden perehdyttäminen tapahtuu määrämuotoisen perehdyttämisohjelman mukaisesti.

Pätevöittäminen suoritetaan kaikille, jotka joutuvat hoitamaan erityispätevyyttä vaativia tehtäviä. Tällaisista tehtävistä ja niihin pätevyistä henkilöistä pidetään luetteloa. Todistukset pätevoinnistä taltioidaan.

3.3.3 Henkilöstön tietoisuuden lisäämismenettelyt

Henkilökunnan tietoisuutta omista vaikutusmahdollisuuksistaan toiminnan laatuun ylläpidetään jatkuvien keskusteluin. Erityisesti kiinnitetään huomiota tehokkaisuuteen, ympäristöystävällisiin ja turvallisiin työtapoihin.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

3.3.3 Tilat, välineet ja työympäristö

Yrityksen tilat pidetään vaatimustenmukaisella tasolla. Tiloissa huolehditaan turvallisuudesta ja terveellisistä työolosuhteista. Jätteiden käsittelylle on asianmukaiset menettelyt ja tilat. Ongelmajätteitä käsitellään, säilytetään ja luovutetaan vaatimusten mukaisesti. Tarkastusta vaativat koneet ja laitteet on tunnistettu ja niiden tarkastuksille on laadittu menettely. Kemikaalien käyttöturvatieohjeet ovat tarvitsijoiden saatavilla sekä palontorjunta- ja ensiapukalusto on valvonnassa ja huollettu.

Johdon tehtävänä on huolehtia siitä, että toimintaa varten on riittävät ja asianmukaiset välineet, ATK-laitteet ja -ohjelmistot.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

6 3.4. VASTUUT

Menettelyn toimivuudesta vastaa johdon edustaja.

4. PROSESSIEN OHJAUS (LK 4)

4.1 Tarkoitus

Prosessin ohjauksella varmistetaan, että laadun kannalta oleelliset prosessit on tarkoituksenmukaisella tavalla ohjeistettu ja ohjeistus on tarvitsijoiden saatavilla.

4.2 Laajuus

Prosessien kuvaus kattaa autohuollon ydin- ja tukiprosessit sekä hinaustoiminnan ydin- ja tukiprosessit.

4.3 Kuvaus

Prosessit koostuvat pääprosessista ja sitä tukevista tukiprosesseista.

Pääprosessi on autojen huolto- ja korjaustoiminta sekä lain mahdollisesti niin salliessa myös katsastustoiminta. Pääprosessia tukevat tukiprosessit ovat markkinointi, hankinta, alihankinta ja ATK sekä pääprosessiin liittyvät lisäpalvelut (sijaisautot, asiakaan nou-
to/vienti yms).

Toinen pääprosessi on autojenhinaus ja romuautojen vastaanotto. Romuautojen vastaanotto tukee pääprosessia ja toimii samalla itsenäisenä prosessina.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

Pääprosessin ohjaus koostuu prosessin kuvauksesta ja kuvaukseen mahdollisesti liittyvistä tarkentavista ohjeista. Prosessin kuvaus sisältää prosessin sanallisen kuvauksen. Sanallinen kuvaus on laadittu määrämuotoiselle pohjalle, jossa prosessivaiheitaan määritellään vaiheen lähtötiedot, kuvaus, kriteerit, vastuu, tarvittavat ohjeet ja syntyvät tulosteet. Prosessille on määritetty tavoitteet, mittarit ja suorituskyvyn seurantamenettelyt.

Mikäli prosessin vaiheet edellyttävät työohjeita kuvataan niissä työn hallittu ja turvallinen toteuttaminen, tarvittavat laatukriteerit ja niiden todentamismenettelyt, toimintatavat poikkeavissa tilanteissa sekä tarkastusraporttien taltiointi. Työohjeiden tarpeellisuus analysoidaan ja ohjeita laaditaan työvaiheisiin, joissa ohjeen puuttuminen saattaa vaarantaa laadun.

Ohjeiden taso on sellainen, että työtä suorittava henkilö tietää mitä hänen odotetaan tekevän ja mitkä asiat työpisteessä on toteuduttava jotta laatukriteerit voivat toteutua. Toimintaa kuvaavista ohjeista on myös käytävä ilmi, miten menetellä ongelmatilanteissa. Ohjeet on oltava tarvitsijoiden saatavilla.

Tukiprosessien toiminnasta on laadittu erilliset menettelyohjeet ja prosessien väliset vuorovaikutukset on kuvattu.

4.4 Vastuu

Prosessien ohjauksesta vastaavat prosessien vastuulliset.

5. JATKUVA PARANTAMINEN (LK 5)

5.1. Tarkoitus

Jatkuvalla parantamisella varmistetaan tehokas poikkeamien käsittely, järjestelmän ylläpito ja toiminnan jatkuva parantaminen.

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

5.2. Laajuus

Menettely koskee koko organisaatiota ja kaikkia prosesseja.

5.3. Kuvas

5.3.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä seurataan systemaattisella poikkeamien käsittelyjärjestelmällä, jossa korjaavat toimenpiteet ohjataan vastuuhenkilöiden toteutettavaksi. Asiakkaiden reklamaatiot ja tyytymättömyyden ilmaisut kirjataan poikkeamiksi ja niitä käsitellään poikkeamaohjeiden mukaisesti.

5.3.2 Sisäinen auditointi

Sisäistä auditointia toteutetaan johdon hyväksymän vuosisuunnitelman mukaisesti. Auditoinnit suunnitellaan siten, että kukaan ei auditoi omaa aluettaan. Audittoijat tarkastavat auditoitavan alueen toiminnan verrattuna standardien ja omien ohjeiden vaatimuksiin. Poikkeavuudet raportoidaan poikkeamalokiin auditoinnin koodilla ja korjaavien toimenpiteiden toteutusta valvotaan poikkeamalokin avulla. Suoritetut auditoinnit ja korjaavat toimenpiteet kuitataan auditoinnin vuosisuunnitelmaan.

5.3.3 Prosessin mittaaminen ja seuranta

Prosessin mittaaminen ja seuranta on ohjeistettu kunkin prosessin kuvauksessa.

5.3.4 Poikkeamien valvonta

Poikkeamien valvonta varmistaa laadunhallinnan tilanteissa, joissa tuote, materiaali, toiminta tai palvelu ei täytä sille asetettuja vaatimuksia. Poikkeama voi olla asiakkaalta tullut palaute tai henkilöstön itse huomaama virhe toimintatavassa. Poikkeamat dokumentoidaan poikkeamalokiin ja johdon edustaja tarkkailee korjaavien toimenpiteiden etenemistä poikkeamalokiin tehtävien merkintöjen perusteella.

Mikäli prosessissa havaitaan poikkeavia tuotteita tai varaosia, ne merkitään selkeästi ja erotetaan prosessista siten, että niiden tahaton käyttö estyy. Poikkeavista tuotteista ilmoitetaan johdon edustajalle, joka käynnistää tarvittavat jatkotoimenpiteet.

5.3.5 Tietojen analysointi

Järjestelmän soveltuvuuden, tehokkuuden ja parannusmahdollisuuksien yksilöimiseksi tietoa analysoidaan johdon katselmuksissa.

Tietoja joita analysoidaan ovat liikelatouden tiedot, toimenpideohjelmien seurantatiedot, asiakasreklamaatiot, sisäiset poikkeamat ja auditointitiedot sekä toimittajareklamaatiot.

5.3.6 Parantaminen

LAATUKÄSIKIRJA			Koodi:	LK
Yritys:	Harkka-Yhtiöt	Laatija:	Ville Laakso	
Hyväksyjä	Esa Harkka	Hyv. pvm:	19.4.2012	

5.3.6.1 Parantamisen suunnittelu

Jatkuva parantaminen perustuu tietojen analysointiin. Parantavia toimenpiteitä suunnitellaan johdon katselmuksissa ja poikkeamia käsiteltäessä.

5.3.6.2 Korjaavat toimenpiteet

Kaikkien kirjattujen poikkeamien korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Korjausprosessissa etsitään poikkeaman aiheuttajan todellinen syy ja suunnitellaan poikkeaman toistumiselle ehkäisevät korjaavat toimenpiteet. Vastuuhenkilöt tarkastavat korjaavan toimenpiteen tehokkuuden.

5.3.6.3 Ehkäisevät toimenpiteet

Korjaavia toimenpiteitä suunniteltaessa analysoidaan voiko vastaava tapahtuma tapahtua saman prosessin jossain muussa osassa tai jossain muussa prosessissa. Mikäli kyseisiä mahdollisuuksia ilmenee, prosessien vastuulliset suunnittelevat niiden toteutumisen estämiseksi ehkäisevät toimenpiteet. Ehkäisevät toimenpiteet dokumentoidaan ja prosessien vastuulliset tarkastavat niiden tehokkuuden.

Poikkeamien esiintymistä ennaltaehkäistään myös toimenpideohjelmilla, jotka perustuvat tunnistettuihin ympäristö- ja TTT-riskeihin sekä läheltäpiti-tilanteiden systemaattisella käsittelyllä. Kaikki toiminnassa havaitut kehityskohteet kirjataan poikkeamalokiin omalla koodillaan.

5.4. Vastuut

Menettelyn toimivuudesta vastaa johdon edustaja.